

**Conditions Générales de Vente OPÉ FAMILY pour le  
CLIENT / DEMANDEUR DE MISSION**

**Dernière version en date du 18 Janvier 2023**

Les présentes conditions générales de vente, dénommées "CGV", constituent un contrat conclu entre

Vous, ci-après dénommé le **Client / Demandeur de mission**,

Et

La société **OPÉ FAMILY**, société par actions simplifiée, au capital de 1.000 €, immatriculée au registre des sociétés de Paris sous le numéro 898 269 808, dont le siège social est situé au 74 Place du Dr. Félix Lobligeois – 75017 Paris, représentée par Madame Sissa ROUMANE,

Ci-après dénommée **Opé Family** ou le **Vendeur**

Préambule

**Opé Family** propose une plateforme en ligne et une application mobile destinée à une clientèle constituée de Particuliers, personnes physiques ("Clients") permettant de réserver des "Services d'aide à domicile" assurés par des "Intervenants salariés ou indépendants" résidant en France.

**Sommaire**

- 1. Définitions**
- 2. Objet des conditions et mise à jour**
- 3. Inscription du Client et création de son Espace abonné / Compte personnel**
- 4. Dépôt de Demande de Mission**
- 5. Statut des intervenants**
- 6. Notation et avis des Clients**
- 7. Accessibilité à la Plateforme**
- 8. Prix, modalités de détermination du prix**
- 9. Codes promos et avoirs**
- 10. Paiement et facturation**
- 11. Annulation des Missions par le Client**
- 12. Annulation des Missions par l'intervenant**

- 13. Incidents**
- 14. License**
- 15. Clôture du compte**
- 16. Garanties légales et limitation de responsabilité**
- 17. Droit de rétractation**
- 18. Données à caractère personnel**
- 19. Avantage fiscal**
- 20. Droit applicable**
- 21. Règlement des différends**

## 1. Définitions

**Plateforme Opé Family :** Désigne les sites internet [www.opefamily.com](http://www.opefamily.com) et [www.opefamily.fr](http://www.opefamily.fr) et l'application mobile **Opé Family** destinés à une clientèle de particuliers (les "Clients"). La Plateforme permet

- La réservation de "Services d'aide à domicile" par des Clients particuliers.
- La réception, acceptation et gestion par les intervenants via les "Demandes de missions" correspondantes.

**Abonné(s) :** Désigne le/les Utilisateur(s) de la Plateforme qui transmettent des informations en vue de la création d'un compte en fonction du statut choisi (Client ou intervenant).

**Client(s) :** Désigne le particulier, personne physique souhaitant réserver les "Services de d'aide à domicile".

**Contrat(s) de service(s) :** Désigne le contrat conclu entre le Client et Opé Family en cas d'acceptation de la Demande Mission par un intervenant.

**Demande(s) de Mission(s) :** Désigne les demandes de réservation de Services d'aide à domicile (Mission) à des heures déterminées (créneaux horaires) auprès d'un intervenant par l'intermédiaire de la Plateforme. Ces demandes peuvent être ponctuelles ou récurrentes.

**Espace abonné / Compte personnel :** Désigne l'espace dont l'accès est réservé aux Clients / Utilisateurs abonnés pour demander et gérer les demandes de Mission(s).

**Intervenant (s) :** Désigne le/les salarié(s) d'Opé Family ou le/les prestataire(s) de services qui assurent des Missions après avoir suivi une formation spécifique délivrée et validée par Opé Family ou un autre organisme de formation SAP.

**Mission(s) :** Désigne les Services d'aide à domicile effectués par un intervenant en application du "fiche de poste correspondant au type de service" en réponse à une Demande de Mission.

**Offre(s) :** Désigne la proposition de Mission reçue par un intervenant via la Plateforme sur la base des Demandes de Missions déposées par le Client.

**Prix :** Désigne la somme qu'un Client est tenu de payer en contrepartie de chaque Mission, incluant les taxes afférentes et proposée avant la validation de chaque Mission.

**Paiement du prix :** Désigne le paiement effectué par un Client via la Plateforme en contrepartie des Missions. Le paiement est réalisé en utilisant une carte bancaire ou tous moyens de paiement autorisé par Opé Family.

**Utilisateur(s) :** Désigne les personnes qui consultent la Plateforme, quel que soit leur statut - visiteur(s) ou Abonné(s) - disposant ou non d'un accès aux parties réservées aux Clients ou aux intervenants de la Plateforme.

**Contenu :** Désigne tout contenu afférent à Opé Family, la Plateforme incluant notamment marque, images, photos, animations, vidéos, fichiers audio, polices, logos, base de données.

## **2. Objet des conditions et mise à jour**

Les présentes CGV déterminent les droits et obligations des parties dans cadre de la vente en ligne des Missions proposées par Opé Family via la Plateforme.

Les CGV sont partie intégrante du contrat entre le Client et Opé Family et sont librement consultables sur le site Internet [www.opefamily.fr](http://www.opefamily.fr) et l'application mobile d'Opé Family.

Le Client déclare être en mesure et en capacité de contracter légalement en vertu des lois françaises.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des CGV et de les accepter sans restriction ni réserve avant de valider chaque Demande de Mission.

Opé Family s'assure que l'acceptation des présentes CGV soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation au moment de la confirmation de chaque Demande de Mission par le Client.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du Paiement (ou du premier Paiement en cas de Mission récurrente) du Prix prévu par le Contrat de Service.

Opé Family se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet et son application mobile.

Les Clients dont les coordonnées sont enregistrées sur la Plateforme seront notifiés par message email.

## **3. Inscription du Client et création de son Espace abonné / Compte personnel**

L'Utilisateur de la Plateforme Opé Family souhaitant accéder aux services avec le statut de Client peut créer un Espace abonné / Compte personnel pour saisir les critères de la Mission recherchée (adresse du lieu de la prestation, date, durée et fréquence de la prestation, etc.).

Lors de la création de son Espace abonné / Compte personnel, l'Utilisateur sera invité à saisir des informations précises relatives au bien objet de la Mission.

Ces informations seront demandées sous forme de questionnaire à multiple réponses.

**L'Utilisateur sera invité à cocher les cases correspondantes à la description précise de son bien (nombre de pièces, nombre de WC, nombre de lits, nombre de salles de bain, etc.) et les informations relatives au mode de paiement choisi.**

L'Utilisateur sera en mesure d'enregistrer plusieurs biens et de décrire chacun d'entre sur la base des critères mentionnés ci-dessus.

Toutes ces informations seront demandées uniquement une fois puis mémorisées par la Plateforme. Elles pourront faire l'objet de modifications/mises à jour ultérieures par l'Utilisateur

L'inscription de l'Utilisateur sera validée lorsque tous les renseignements demandés seront communiqués par l'Utilisateur. L'Utilisateur sera alors en mesure de procéder à des Demandes de Mission.

Opé Family concède un droit d'usage personnel et non exclusif de la Plateforme au Client via son Espace abonné / Compte personnel en lui permettant de bénéficier de tous les services proposés par Opé Family.

Par l'intermédiaire de son Espace abonné / Compte personnel, le Client aura la possibilité de :

- Émettre des Demandes de Mission ;
- Bénéficier d'un outil de communication avec Opé Family ;
- Consulter l'historique des intervenants dont il a pu bénéficier des services ;
- Modifier les détails d'une Mission ;
- Modifier ou annuler une Mission en respectant les conditions et délais de prévenance stipulés ci-dessous ;
- Recevoir les factures au terme de chaque Mission et une attestation fiscale annuelle émises par Opé Family ;
- Noter l'intervention de chaque intervenant et rédiger des avis sur la qualité de la prestation reçue.

#### **4. Dépôt de Demande de Mission**

##### **4.1.**

Afin de formuler une Demande de Mission, le Client détermine le bien objet de la prestation, la date et heure souhaitées pour la Mission et, le cas échéant, la récurrence souhaitée.

Les intervenants n'ont pas la faculté de fixer leur propre politique tarifaire sur la Plateforme. Le Prix de la Mission est automatiquement déterminé par la Plateforme Opé Family sur la base de la description du bien effectué lors de la première connexion (cf. Article 3 - Inscription du Client et Article 5 - Prix).

##### **4.2.**

La Demande de Mission est transmise sous forme d'Offre aux intervenants disponibles à proximité de l'adresse du bien objet de la prestation demandée.

Les intervenants sont libres d'accepter ou de refuser les Offres reçues par l'intermédiaire de la Plateforme Opé Family.

En cas de refus de l'Offre par un intervenant, Opé Family fera ses meilleurs efforts pour transmettre les Demandes de mission auprès des intervenants correspondant aux critères fixés par le Client.

En fonction des critères de recherche saisis et des réponses des intervenants, Opé Family propose au Client une sélection de trois (3) intervenants (salariés ou indépendants) disponibles à proximité.

Le Client a alors la possibilité de choisir un intervenant en fonction de critères tels que la note moyenne attribuée à l'intervenant par les Clients, les commentaires des Clients sur l'intervenant et le nombre de missions réalisées par ce dernier.

La commande de la Mission s'effectue lorsque le Client choisi l'un des trois (3) intervenants proposés par la Plateforme.

#### **4.3.**

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs intervenants favoris.

Opé Family prendra en compte ce choix dans l'établissement de la mise en relation et s'efforcera pour que lors de chaque nouvelle Demande de Mission, le Client entre en relation prioritairement avec son / ses intervenant(s) favori(s).

Cependant cette mise en relation ne peut être garantie et dépendra en premier lieu de la disponibilité et de la réponse de l'intervenant concerné (cf. 4.2. ci-dessus).

Dès lors, en cas de refus de l'Offre par l'intervenant désigné, Opé Family se chargera de transmettre la Demande de mission à d'autres intervenants disponibles et proches du lieu de réalisation de la Mission en application de l'article 4.2. Ci-dessus.

#### **4.4.**

Opé Family n'est pas tenue de faire aboutir toutes les Demandes de Mission.

Opé Family s'oblige à informer le Client de toute annulation de Mission par l'intervenant. Dans ce cas, Opé Family notifie le Client par courrier électronique, via la Plateforme et ce, dans un délai raisonnable.

### **5. Statut de l'intervenant**

Deux types d'intervenant peuvent répondre à la Demande de Mission :

- Un intervenant, salarié d'Opé Family ;
- Un intervenant exerçant son activité en qualité d'auto-entrepreneur.

Quel que soit le statut de l'intervenant :

- . La Mission est réalisée conformément aux présentes CGV
- . Opé Family est seule responsable de :
  - La bonne réalisation du Contrat de service conclu avec le Client ;

- Des dommages causés par l'intervenant au Client et aux biens de celui-ci.

Une fois la Mission réalisée conformément Opé Family prélèvera automatiquement le Prix sur le moyen de paiement enregistré sur la Plateforme par le Client.

## **6. Notation et avis des Clients**

Les Clients peuvent postérieurement à chaque Mission :

- Evaluer les Services d'aide à domicile rendus par l'Intervenant ;
- Déposer des commentaires sur les rendus par l'Intervenant.

L'évaluation est effectuée sur une échelle de 5 points.

Le Client peut noter la prestation de l'Intervenant en lui attribuant une note comprise entre 1 et 5 (5 étant la meilleure note pouvant être attribuée).

Une note basée sur la moyenne des notes reçues sera alors attribuée à l'Intervenant.

La note moyenne et les commentaires des Clients seront visibles par les Clients et l'Intervenant :

- La note moyenne est publiée automatiquement sur la Plateforme.
- L'appréciation du Client est rédigée et publiée sur la Plateforme Opé Family sous forme d'un avis avec sa date et des éventuelles mises à jour. En application de l'article L.111-7-2 du Code de la consommation, un contrôle peut être exercé par Opé Family sur les avis des Clients leur publication. avant Opé Family précise que les avis correspondant à des Notes comprises entre 1 et 3 feront l'objet d'un contrôle et ne seront pas forcément publiés. Les avis correspondant à des notes comprises entre 4 et 5 seront automatiquement publiés sans relecture.

Dans l'hypothèse où un avis ne serait pas publié, Opé Family informera le Client des motifs justifiant son rejet. Une fois la Mission effectuée par l'Intervenant, le Client peut également former une réclamation sur la qualité de la prestation en s'adressant au Service après-vente dont les coordonnées sont les suivantes :

Service client Opé Family, 74 Place du Docteur Félix Lobligeois, 75017 Paris.

E-mail : [info@opefamily.fr](mailto:info@opefamily.fr)

Téléphone : +33 1 84 60 60 89

En cas de réclamation, le Service après-vente d'Opé Family s'assurera de prendre contact avec l'Intervenant et le client, et, le cas échéant, de faire effectuer des travaux de reprise afin de compléter la Mission.

## **7. Accessibilité à la Plateforme**

La Plateforme est accessible 24h/24h, 7J/7J.

Toutefois, Opé Family ne garantit pas que la Plateforme fonctionnera sans interruption et sera exempte d'erreurs ou de bugs.

Opé Family ne sera pas responsable des dommages subis par les Clients à raison de l'impossibilité de déposer des Demandes de Missions.

## **8. Prix, modalités de détermination du Prix**

Le Prix dû en contrepartie des Services d'aide à domicile est indiqué toutes taxes comprises et en Euros avant la validation de chaque Mission.

Opé Family remet au Client sur la Plateforme un devis gratuit personnalisé à sa demande et en temps réel.

Le Prix est déterminé sur la base de la durée estimée par la Plateforme pour la réalisation de la Mission demandée, étant précisé que cette durée tient compte des informations relatives, telles que renseignées par le Client lors de la création de son Espace abonné / Compte personnel / sa demande de réservation de mission, à savoir notamment :

- Caractéristiques de bien : nombre de pièces, nombre de lits, nombre de toilettes, nombre de salle de bain, etc. ;
- Superficie du bien : une partie du prix peut varier selon la taille du bien et est déterminée en fonction de différents plafonds.

## **9. Codes promos et avoirs**

Les Clients ont la possibilité d'indiquer un code correspondant, soit à une promotion ponctuelle, soit à un avoir dont l'objet est de réparer le dommage ayant pu être causé au Client à la suite d'un incident.

Ces codes promo ou avoirs sont donc susceptibles d'offrir au Client une remise sur le prix initial de la Mission.

Le Code promo ou Avoir doit être rentré au moment de la confirmation de la Demande de Mission dans l'encadré réservé "Code promo" et prévu à cet effet. Cette remise est financée par Opé Family.

Le Client devra cliquer sur "Appliquer" afin que le code promo et/ou avoir soient bien pris en compte.

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît que les codes promo :

- i) Ne peuvent pas être utilisés à des fins autres que celles envisagées selon les conditions spécifiques établies par Opé Family pour chaque code promo ;

ii) Ne peuvent pas être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à disposition du public en général en étant postés sur un forum public ou sur un réseau social sans autorisation expresse d'Opé Family ;

iii) Peuvent expirer avant d'être utilisés et être désactivés par Opé Family à tout moment pour quelque raison sans que cela n'engage la responsabilité d'Opé Family ;

iv) Opé Family se réserve le droit de refuser tout code promo et/ou rendre la Demande de Mission et l'utilisation des codes promo d'un Client invalide dans le cas où Opé Family estimerait que l'utilisation du code promo s'est faite de façon erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions spécifiques applicables aux codes promo ou aux présentes CGV. Par ailleurs, Opé Family se réserve le droit de :

- Procéder à la clôture de l'Espace abonné/Compte personnel n'ayant pas respecté les conditions ci-dessus ;

- Demander le remboursement aux Clients des codes promo utilisés en violation des conditions ci-dessus.

## **10. Paiement et facturation**

### **10.1.**

Opé Family met à la disposition du Client un module de paiement multicanal indépendant.

Les données de paiement du Client seront recueillies par le module de paiement multicanal et seront conservées par ce dernier de façon sécurisée pendant le temps de son inscription aux services d'Opé Family.

Seuls les moyens de paiement suivants sont acceptés : cartes bancaires (MasterCard, VISA, Carte Bleue, AMEX), prélèvement SEPA.

Tous les paiements découlant des contrats doivent être effectués par l'intermédiaire du module de paiement multicanal proposé par Opé Family.

Si le Client souhaite payer avec une autre manière que celles indiquées ci-dessus (cf 10.1.), il devra contacter Opé Family avant le début de la mission pour en connaître les modalités.

Le Client devra payer le Prix total indiqué par la Plateforme et permettre ainsi l'encaissement de celui-ci par le prestataire de services de paiement utilisé par Opé Family.

Le prestataire de services de paiement détient en fiducie le montant payé par le Client.

### **10.2.**

A la réception du paiement, une facture sera envoyée au Client. Un récapitulatif des factures émises durant au moins les vingt-quatre (24) derniers mois sera consultable à partir de l'Espace abonné / Compter personnel de chaque Client.

## **11. Annulation des Missions par le Client / Résiliation**

Le Client peut annuler une Mission en respectant les conditions suivantes à partir de son Espace client (11.1 à 11.3).

### **11.1.**

Une mission commandée avec un délais de moins de 12h (dite mission "instantanée") peut être annulée à tout moment. Le client sera néanmoins prélevé de 50% du Prix total TTC de la mission si elle a été validée par Opé Family et que celle-ci est annulée plus de 6h avant sa réalisation, passé ce délai, le prix total de la mission sera prélevé au client.

### **11.2.**

L'annulation d'une Mission ponctuelle peut être effectuée sans frais jusqu'à 07 jours avant le début de la Mission. Passé ce délai, le Client qui souhaite néanmoins annuler la Mission sera prélevé de 100% du Prix.

### **11.3.**

Le Client qui a demandé une Mission récurrente peut annuler sans frais chacune des interventions programmées à tout moment sous réserve de respecter un délai minimum de prévenance de 7 jours calendaires avant le début de ladite intervention. Passé ce délai, le Client qui souhaite néanmoins annuler la récurrence, sera prélevé de 100% du Prix de ladite récurrence.

### **11.4. Résiliation**

Si le client souhaite résilier une mission habituelle, les conditions d'annulation citées au points 11.2 et 11.3 ne s'appliquent plus, et un délai de résiliation d'un mois est demandé au client, dans le cas contraire, Opé Family se réserve le droit de réclamer 100% des sommes prévues sur les missions concernées par ce délai.

## **12. Annulation des Missions par l'Intervenant**

Dans l'hypothèse où l'Intervenant sera contraint d'annuler la Mission, Opé Family s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais et à proposer la Demande de mission à ses Intervenants disponibles.

La Mission sera alors confiée au premier Intervenant ayant validé la nouvelle Offre. Le Client sera notifié/informé de l'identité du nouvel Intervenant désigné, par message email.

## **13. Incidents**

A l'arrivée de l'Intervenant à la résidence objet de la Missions, certains incidents peuvent être relevés par l'Intervenant (accès impossible, présence non prévue d'animaux, casse d'objet, fuite d'eau, problèmes électriques, absence de produits ou de matériel nécessaire pour assurer la prestation...). Si l'incident empêche la réalisation de la Mission, celle-ci devra être annulée ou reportée.

En cas d'annulation, c'est-à-dire d'impossibilité pour le Client de donner accès au lieu ou de fournir les produits ou matériel de nettoyage, le Prix sera intégralement facturé au Client.

Dans l'hypothèse où le Client serait en mesure de se rendre sur place pour donner accès au lieu, l'Intervenant effectuera la Mission mais le temps d'attente sera également facturé.

#### **14. License**

Sous réserve du respect des présentes CGV, Opé Family et ses partenaires concèdent au Client, une licence personnelle non-exclusive, non-cessible, non-transférable et révocable d'utilisation de la Plateforme et du Contenu, aux seules fins de commander/gérer des Missions (en conformité avec les présentes CGV).

Par conséquent, le Client ne peut (lui-même ou permettre à un tiers de) notamment :

- Copier, reproduire, extraire tout ou partie de la Plateforme et du Contenu mis à disposition par Opé Family, en dehors des cas autorisés par les présentes CGV et par la législation applicable;
- Publier et/ou utiliser le Contenu sur un site, média, réseau, système ou tout support autre que ceux expressément autorisés par les présentes CGV ;
- Utiliser la Plateforme pour stocker et/ou transmettre des fichiers, documents, données, textes, images, vidéos ou tout autre contenu illicite ou portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- Décompiler, compiler, procéder à l'ingénierie inverse, désassembler, modifier, altérer ou transformer de quelque manière que ce soit le code objet de la Plateforme et/ou du Contenu en code source, ou tenter d'obtenir de quelque manière le code source, les algorithmes ou idées sous-jacentes de la Plateforme ;
- Modifier la Plateforme et/ou le Contenu ou utiliser des versions modifiées (notamment des oeuvres dérivées) ;
- Distribuer, concéder une licence ou une sous-licence, céder, partager, vendre, louer, prêter, transférer, céder, exploiter en temps partagé ou exploiter de quelque manière que ce soit la Plateforme et/ou le Contenu ;
- Utiliser la Plateforme et/ou le Contenu à des fins autres que celles expressément autorisées par les présentes Conditions Générales ;
- Transmettre des fichiers contenant des virus, des fichiers corrompus, ou tous autres programmes similaires à la Plateforme qui pourraient endommager ou nuire au fonctionnement de la Plateforme, de l'ordinateur d'une autre personne, des Services d'Opé Family , ou tout matériel informatique, ou équipement de télécommunication ;

- Tenter d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme et plus généralement aux Services d'Opé Family.

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions des licences concédées par les partenaires d'Opé Family pour l'utilisation de la Plateforme. Les licences consenties mentionnées ci-dessus seront révoquées immédiatement, automatiquement et de plein droit lorsque le Client ou Opé Family décideront de cesser leurs relations, quelle qu'en soit la cause, dans les conditions prévues aux présentes CGV. Le Client devra alors immédiatement cesser d'utiliser les droits concédés au titre des licences mentionnées ci-dessus.

### **15. Clôture du compte**

Le Client a le droit de clôturer son Espace abonné / Compte personnel à tout moment depuis la Plateforme, Opé Family se réserve le droit de lui réclamer les sommes dues même après la clôture du compte client, et ce pendant les 24 mois suivant la clôture du compte.

La clôture de l'Espace abonné / Compte personnel aura pour effet d'annuler les Missions programmées non-encore réalisées, sous réserve des règles prévues à l'article 11 ci-dessus. Les Missions réalisées nonobstant la clôture de l'Espace abonné / Compte personnel du Client par application de l'article 11 ci-dessus seront facturées au Client dans les conditions de l'article 10 ci-dessus.

Les factures et attestations fiscales émises au Client seront conservées par Opé Family pendant dix (10) ans à compter leur émission. Pendant cette durée, le Client pourra solliciter copies de ces documents en envoyant une demande par lettre recommandée avec accusé de réception. Opé Family se réserve le droit de facturer les frais nécessaires pour accéder à ces documents (frais de désarchivage, frais d'envoi, frais de personnel... etc.)

### **16. Garanties légales et limitation de responsabilité**

Opé Family engagera sa responsabilité pour toutes les conséquences dommageables résultant des fautes, omissions, erreurs, défaillances et négligences qu'il commettrait au titre de chaque contrat de service, de ses suites ou conséquences. sauf si toute ou une partie de la responsabilité du client est avérée.

En conséquence, OPÉ FAMILY est responsable des dommages causés à autrui à l'occasion de l'exécution de ses obligations et garantit le Client et atteste avoir souscrit à une assurance en responsabilité civile professionnelle auprès de : Société CIC Assurances.

### **17. Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de la Mission pour exercer son droit de se rétracter sans donner de motif.

Afin d'exercer ce droit, le Client doit transmettre à Opé Family (74 Place du Dr Félix Lobligeois, 75017 Paris) avant l'expiration du délai ci-dessus :

- Soit le formulaire joint en annexe aux présentes CGV ;
- Soit une déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Il est néanmoins rappelé que conformément aux dispositions de l'article L. 221-21-8 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services qui ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

Ainsi, lorsque la Mission demandée doit être effectuée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le Client sera invité à cocher une case pour reconnaître qu'il :

- Donne son accord exprès et préalable pour que la mission puisse débuter avant l'expiration de ce délai et :
- Renonce expressément à son droit de rétractation.

Opé Family s'assure que la renonciation à ce droit soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation au moment de la confirmation de chaque Demande de Mission par le Client.

Nonobstant ces dispositions, le Client conserve le droit d'annuler les Mission, selon les conditions définies à l'article 11 ci-dessus.

### **18. Données à caractère personnel**

Les données fournies par le Client lors de son inscription sont des Données Personnelles dont la collecte et le traitement sont prévus dans la Politique de Protection des Données Personnelles d'Opé Family.

En acceptant les présentes CVG, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de Protection des Données Personnelles et l'avoir acceptée.

### **19. Avantage fiscal**

Les sommes versées par le Client domicilié en France au titre des Missions ouvrent droit (après déduction des allocations, aides ou indemnités éventuelles) à un crédit d'impôt sur le revenu (art. 199 sexdecies du Code général des impôts).

L'avantage fiscal constitué par ce crédit d'impôt est soumis aux conditions suivantes :

- Les Missions sont effectuées au domicile (résidence principale et/ou secondaire, à usage privé) du Client ou d'un de ses ascendants (remplissant les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie) ;
- Le lieu où est réalisée la Mission (domicile) est situé en France ;
- Le Client est fiscalement domicilié en France.

Par ailleurs, les sommes versées ouvrant droit à un crédit d'impôt sont prises en compte dans la limite du plafond légal en vigueur, ce plafond pouvant être majoré dans certains cas.

Opé Family s'engage à déclarer ces sommes sur le portail des services à la personne et à fournir au Client tous les justificatifs nécessaires.

Opé Family fournira au Client avant le 31 mars de chaque année une attestation fiscale qui lui permettra de bénéficier de l'avantage fiscal au titre de l'année précédente.

## **20. Droit applicable**

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

## **21. Règlement des différends**

En cas de désaccord entre Opé Family et le Client, et lorsque ce désaccord n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable par écrit directement auprès du service client Opé Family via l'adresse [info@opefamily.fr](mailto:info@opefamily.fr), le Client peut présenter ses réclamations :

- A un médiateur de la consommation :

Association CMAP :

<https://www.cmap.fr/le-cmap/nous-saisir/nous-saisir-en-mediation-de-la-consommation-2/>

- Sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne accessible à partir du lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Tout désaccord ou litige qui n'est pas résolu de manière amiable sera attribué à la juridiction compétente, saisie à l'initiative de la partie la plus diligente.